

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Manajemen sumber daya manusia merupakan dasar penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah dicita-citakan. Sumber daya manusia dalam perusahaan perlu dikelola dan dikembangkan secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama agar perusahaan dapat berkembang secara produktif dan wajar. Sementara perkembangan organisasi perusahaan sangatlah tergantung pada produktivitas kinerja pegawai yang ada di perusahaan. Dengan demikian manajemen sumber daya manusia yang tertata dengan baik, diharapkan dapat mendorong terwujudnya kinerja yang produktif. Pengelolaan pegawai ini harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, pengklarifikasian dan penempatan yang sesuai dengan kemampuan serta keterampilan yang dimilikinya. (Menurut Mangkunegara 2009: 2 )

Mangkunegara menjelaskan tentang Manajemen sumber daya manusia sebagai berikut: pengelolaan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemeliharaan tenaga kerja yang mengarah kepada tercapainya tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada pegawai. (Mangkunegara 2009: 2).

Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan pegawai.

Menurut Mc. Clelland, seseorang tidak mungkin mencapai tujuan organisasi atau menghasilkan kinerja berprestasi tanpa ada dorongan dari dalam dirinya. Mc Clelland mengemukakan adanya tiga macam kebutuhan manusia yang dapat memotivasi seseorang memiliki kinerja berprestasi tinggi.

1. Kebutuhan akan prestasi (*n-ACH* atau *Need for Achievement*) : Kebutuhan berprestasi merupakan refleksi dari dorongan akan tanggung jawab untuk pemecahan masalah. Dengan kebutuhan berprestasi ini seseorang tidak mudah berputus asa ketika menghadapi permasalahan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Kebutuhan untuk berafiliasi atau bersahabat (*n-affil*): Kebutuhan Afiliasi merupakan dorongan untuk berinteraksi dengan orang lain, atau ingin menyenangkan orang lain, atau tidak ingin melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.
3. Kebutuhan akan kekuasaan (*n-pow*): Kebutuhan akan kekuasaan, yaitu merupakan refleksi dari dorongan yang mengakibatkan diri seseorang untuk menguasai atau memiliki pengaruh terhadap orang lain.

Dengan demikian faktor manajemen sumber daya manusia untuk mengelola pegawai agar tumbuh dan berkembang rasa ingin berprestasi, ingin berafiliasi dan rasa ingin berkuasa atau memiliki pengaruh dalam lingkungan perusahaan merupakan faktor-faktor penting disamping faktor modal. Sumber daya manusia dalam perusahaan jelas menduduki posisi sentral. Karena sumber daya manusia menjadi perencana dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Seorang manajer dalam sebuah perusahaan mempunyai fungsi sebagai penyusun

perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemeliharaan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian seorang manager dituntut untuk melaksanakan pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya individu (pegawai), dan dikembangkan secara maksimal sehingga menghasilkan kinerja yang produktif yang sesuai dengan tujuan organisasi.

Kemajuan suatu perusahaan sangat tergantung pada sumber daya manusia yang dimilikinya, sehingga meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara profesional menjadi sangat penting bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang ingin maju harus memiliki sumber daya manusia yang profesional dan memiliki kinerja yang produktif. Memang harus diakui, bahwa manusia tidak akan bekerja secara optimal dan menghasilkan pelayanan sesuai dengan tujuan organisasi tanpa dorongan atau motivasi dari dalam dirinya. Oleh karena itu faktor motivasi mempunyai hubungan untuk menghasilkan kinerja yang memuaskan.

Langkah-langkah yang harus ditempuh untuk meningkatkan sumber daya manusia antara lain dengan mengembangkan keahlian serta kemampuan yang dimiliki pegawai agar dapat menghasilkan kinerja yang produktif. Sebelum meningkatkan keahlian, keterampilan, dan kemampuan sumber daya manusia, terlebih dahulu harus menyeleksi dengan mengadakan tes, training, dan praktek kerja lapangan, sehingga dapat mengetahui seberapa besar potensi yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

Dengan potensi yang dimiliki oleh setiap pegawai yang sudah diketahui, maka pegawai selanjutnya diarahkan agar mempunyai motivasi kinerja yang tinggi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan. Apabila seorang pegawai telah memiliki keterampilan dan motivasi yang tinggi, maka hasil kerja dapat diharapkan lebih baik.

Dari keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan aset yang dapat mempertahankan jalannya perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sedangkan keberhasilan kinerja dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Kinerja adalah hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2009: 67). Seorang manager sangat penting untuk memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai. Dengan penilaian kinerja tersebut dapat diketahui seberapa besar tingkat produktifitas pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah motivasi. Seseorang bekerja tanpa motivasi, maka hasilnya tidak akan maksimal. Motivasi merupakan dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang kearah tujuan. Motivasi dapat membuat kesadaran dalam individu muncul terarah dan bergerak mempertahankan perilaku untuk bekerja mencapai tujuan.

Dari keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa motivasi adalah kondisi yang menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan dari yang telah ditetapkan.

Motivasi pegawai dapat dilaksanakan melalui pemberian insentif atau gaji tambahan, liburan extra, pemberian subsidi atau bantuan finansial dan fasilitas lain yang dibutuhkan (Maitland, 1994) menurut McClelland dalam (Miftah Thoha 2007:236).

Selain faktor motivasi dan kinerja yang dapat menjadi tolak ukur sebuah perusahaan masih ada faktor lain yang penting yaitu kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2004) yang seperti di kutip Tjiptono (2011: 312) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dengan harapan dan keinginannya. Setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa atau layanan. Setiap organisasi dikenal dengan adanya istilah pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Yang dimaksud pelanggan internal ialah karyawan yang turut menjadi pelanggan untuk membeli produk sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan pelanggan eksternal adalah konsumen, kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan internal atau pegawai. Oleh karena itu kepuasan dan loyalitas pelanggan eksternal baru bisa terwujud secara efektif apabila kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

Penawaran sebuah perusahaan pada konsumen maupun pada calon konsumen mencakup sebuah bentuk layanan. Interaksi antara penyedia layanan jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa atau layanan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan, maka efektivitas layanan staf merupakan unsur kritis, karena berimplikasinya terhadap sukses dan tidaknya jasa atau layanan yang bersangkutan. Faktor lain yang perlu diperhatikan adalah

faktor pendukung layanan, seperti mesin, tempat parkir, kotak saran dan sebagainya. Partisipasi pelanggan dalam proses layanan sangat karena partisipasi pelanggan berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tersebut.

Adapun pengukuran kepuasan pelanggan diemukakan oleh Engely yang di kutip Hendrikus Arinanda (Jurnal Skripsi 2009: 2) meliputi beberapa variabel yaitu: (1) Lokasi, (2) Sifat dan kualitas kemasan, (3) Harga, (4) Iklan dan promosi, (5) Personil penjualan, (6) Atribut fisik tempat berbelanja, (7) Kelengkapan produk, (8) atmosfer tempat berbelanja, serta (9) Pelayanan dan kepuasan setelah transaksi. Namun dalam penelitian penulis hanya mengambil lima variabel seperti disebutkan *The use multiatribut attitude model in store image study journal of retailing* yang dikutip Susanti (Jurnal skripsi 2007:3) bahwa konsumen potensial yang diminta memilih untuk memilih daftar atribut di atas, hanya lima variabel yang memiliki pengaruh paling besar yaitu (1) Lokasi, (2) Promosi, (3) Harga, (4) Kelengkapan produk, dan (5) Pelayanan.

Di Indonesia saat ini semakin pesat bermunculan bisnis yang bergerak dalam bidang penjualan barang dan jasa atau retail. Dalam perkembangannya perusahaan mengalami persaingan yang sangat ketat. Untuk dapat bertahan, perusahaan harus mampu menjadi mitra yang tepat dalam menjaga pilihan masyarakat. Risalah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang retail, menjual barang-barang perelengkapan dan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Swalayan Risalah mempunyai slogan “Risalah sarana tepat pilihan

keluarga”. Swalayan Risalah letaknya sangat strategis berada dipusat kota, yaitu di Jl. Pasar Senen Desa Jungjang Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

Swalayan Risalah sejak berdirinya pada tahun 1995, telah mempunyai satu bazar, yang didirikan ada tahun 2005, lokasinya berada di Jl.Pahlawan Arjawinangun Kabupaten Cirebon. Swalayan Risalah selain menyediakan barang-barang keperluan sehari-hari, juga menyediakan buku-buku, kitab-kitab dan pakaian dan tersedia permainan untuk anak-anak. Swalayan Risalah mengalami persaingan yang ketat dengan perusahaan yang menjual barang-barang sejenis, karena sekarang disekitarnya telah bermunculan swalayan baru yang menjual barang-barang sejenis, yaitu Indomart, Alfamart, dan Yomart yang terlihat berdekatan.

Berdasarkan pengamatan penulis setelah melakukan observasi langsung di Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon, dan wawancara dalam studi pendahuluan dengan Direktur Swalayan Risalah dapat dinyatakan bahwa motivasi dan kinerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang maksimal dari karyawan sehingga para pelanggan merasa puas memperoleh keperluan sehari-hari dari Swalayan Risalah tersebut.

Karyawan di Swalayan Risalah dilihat dari kualitasnya relatif tidak memadai, karena rata-rata mereka hanya lulusan SMA, bahkan ada yang hanya lulusan SMP. Akan tetapi dilihat dari keterampilan dalam pelayanannya menarik calon pembeli yang berkunjung ke Swalayan Risalah tersebut.

Tabel 1.1  
Data Karyawan Swalayan “Risalah” Arjawinangun  
Tanggal 5 Juni Tahun 2012

No	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1.	Managerial	7 Orang	Berpendidikan 6 SMA, 1 D3
2.	Pergudangan	3 Orang	Berpendidikan 2 SMA, 1 SMP
3.	Kasir	7 Orang	Berpendidikan 7 SMA
4.	Pramuniaga	23 Orang	Berpendidikan 21 SMA, 2 SMP
	Jumlah	40 Orang	

Data tanggal : 5 Juni 2012

Dalam studi pendahuluan diperoleh informasi bahwa jumlah kunjungan di Swalayan Risalah cukup besar jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan di swalayan lain yang menawarkan prodak yang sama.

TABEL 1.2  
Kunjungan Dan Transaksi Pelanggan Swalayan “ Risalah” Arjawinangun  
Tanggal 1 Januari S/D 5 Juni 2012

No	Bulan	Kunjungan	Transaksi	Keterangan
1.	Januari	5.856	4.962	Tahun baru
2.	Februari	3.907	3.339	Valentine
3.	Maret	2.674	2.305	Belum panen
4.	April	44.770	36.398	Liburan UN SMA, Panen
5.	Mei	1.228	1.068	Liburan UN SMP,SD
6.	Juni	6.174	5.188	Liburan kenaikan kelas dan bagi tabungan
<b>Jumlah</b>		<b>64.609</b>	<b>53.260</b>	

Data tanggal : 5 Juni 2012

Data yang diambil mulai dari bulan Januari sampai dengan 5 Juni 2012, karena pada awal tahun 2012 di Swalayan tersebut baru memulai dengan manajemen baru. Berdasarkan fakta di lapangan, pengunjung meningkat pada saat



tertentu dan menurun pada saat yang lain. Hal ini dapat diduga karena daya beli masyarakat yang masih rendah, akan tetapi pada saat tertentu misalnya, habis panen atau menjelang lebaran daya beli masyarakat meningkat, sehingga pengunjung di Swalayan Risalah juga meningkat.

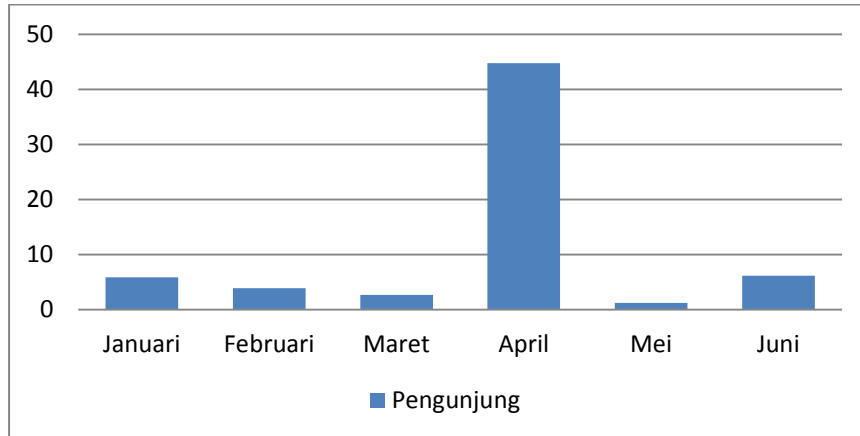
Data dalam tabel di atas menunjukkan jumlah transaksi yang paling besar terjadi pada bulan April, mencapai 36.398 transaksi dengan jumlah pengunjung mencapai 44.770 orang. Menurut analisis penulis bahwa pada bulan April tersebut kesejahteraan masyarakat meningkat karena terjadi panen raya disamping bersamaan dengan liburan kelas 1 dan 2 siswa SMA karena berlangsungnya Ujian Nasional (UN) siswa kelas 3 SMA yang membutuhkan perlengkapan yang menunjang keberhasilan Ujian Nasional tersebut. Sementara pada bulan Mei mengalami penurunan yang tajam, hanya 1.068 transaksi dan pengunjung hanya 1.228 orang. Hal ini disebabkan karena masyarakat petani di pedesaan baru selesai masa tanam ke dua dan sedang berlangsungnya ujian siswa kelas 3 SMP dan kelas 6 SD.

Jumlah pengunjung secara umum berbanding lurus dengan jumlah transaksi, artinya ketika pengunjung mencapai jumlah yang besar, maka jumlah transaksi menjadi besar. Sebaliknya, apabila jumlah pengunjung sedikit maka transaksi menjadi kecil. Jumlah pengunjung mencapai 44.770 orang, transaksinya mencapai 36.398 transaksi. Sementara pengunjung mencapai 1.228, transaksinya mencapai 1068 transaksi.

Hal lain yang perlu dijelaskan disini ialah hari-hari yang paling banyak pengunjung ialah hari-hari libur, hari sabtu dan minggu. Hal ini karena banyak

remaja dan orang dewasa yang menghabiskan waktu libur untuk membeli perlengkapan dan kebutuhan sehari-hari di mall dan swalayan.

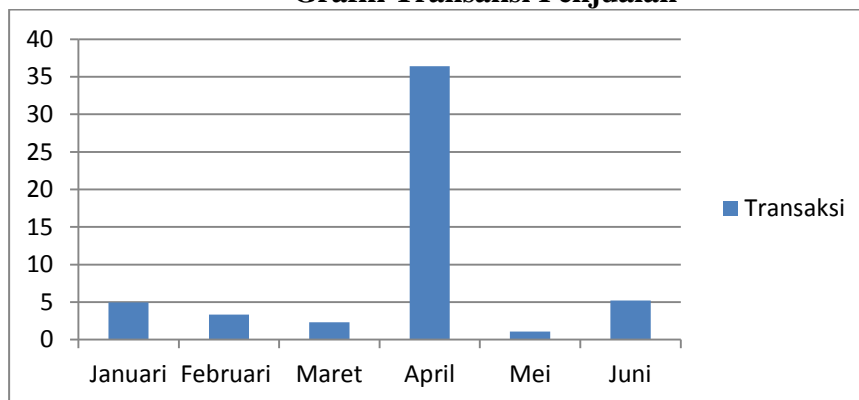
**Grafik 1.1**  
**Pengunjung Swalayan RISALAH**  
**Januari S/D 5 Juni 2012**



*Data 5 Juni 2012*

Jumlah transaksi pada bulan April terlihat sangat tinggi, dan bulan Mei sangat rendah, sedangkan pada bulan-bulan lainnya dianggap normal.

**Grafik 1.2**  
**Grafik Transaksi Penjualan**



*Data 5 Juni 2012*

Berdasarkan fakta di atas maka pihak manager harus bekerja keras untuk memotivasi karyawan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada para

pelanggan agar dapat meningkatkan jumlah pengunjung dan transaksi pada bulan-bulan yang dianggap rendah. Seorang karyawan telah dimotivasi oleh manager dapat diharapkan akan menghasilkan kinerja yang baik dan kinerja karyawan yang baik dapat tercermin dari pelayanan yang maksimal dan pelayanan yang maksimal diharapkan pelanggan merasa puas, dan menjadi pelanggan setia.

Dari keterangan tersebut kiranya dapat dirumuskan bahwa” Motivasi terhadap karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik adalah penting karena berhubungan dengan kepuasan pelanggan”. Jika seorang mempunyai motivasi kerja yang tinggi, maka orang tersebut akan berusaha mencapai hasil yang optimal sesuai dengan tujuan bisnis. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai :” **Pengaruh Motivasi dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Swalayan Risalah di Desa Jungjang Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon Periode 1 Januari- 5 Juni 2012**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Motivasi kerja karyawan Swalayan Risalah yang rendah tidak akan menghasilkan kinerja yang baik.
2. Kinerja karyawan Swalayan Risalah menurun, seperti tampak dalam pelayanan yang kurang maksimal maka pelanggan merasa tidak puas.
3. Pelanggan Swalayan Risalah merasa puas apabila motivasi dan kinerja karyawan dilaksanakan secara maksimal.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Arjawinangun Kabupaten Cirebon secara parsial?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Arjawinangun Kabupaten Cirebon secara parsial?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Arjawinangun secara simultan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk menguji pengaruh motivasi karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Arjawinangun Kabupaten Cirebon
2. Untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Arjawinangun Kabupaten Cirebon.
3. Untuk menguji pengaruh motivasi dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Swalayan Risalah Arjawinangun Kabupaten Cirebon.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak diantaranya:

1. Kegunaan teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memberi manfaat dan dapat memberi gambaran dan memberikan ilmu pengetahuan yang luas kepada peneliti yang akan melakukan penelitian lebih jauh mengenai masalah-masalah yang sama dan dapat membuktikan wacana teoritis dalam ilmu manajemen sumber daya manusia terutama mengenai pengaruh motivasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, Diharapkan penelitian ini menjadi masukan bagi perusahaan sebagai suatu informasi dan evaluasi mengenai pengaruh motivasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kinerja karyawan yang diberikan kepada pelanggan berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Karyawan dalam hal ini akan bekerja maksimal untuk menghasilkan kinerja yang baik, apabila didalam dirinya terdapat motivasi yang kuat.

David McClelland, seperti dikutip oleh Miftah Thoha (2007: 236), menyatakan bahwa seseorang dianggap mempunyai motivasi untuk berprestasi jika ia mempunyai keinginan untuk melakukan suatu karya untuk orang lain. Tindakan tersebut menurut McClelland dilakukan untuk memenuhi kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi dan kebutuhan kekuasaan.

Sementara perkembangan organisasi perusahaan sangatlah tergantung pada produktivitas kinerja pegawai yang ada di perusahaan. Dengan potensi yang

dimiliki oleh setiap pegawai yang sudah diketahui, selanjutnya diarahkan agar mempunyai motivasi kinerja yang tinggi sesuai dengan apa yang diinginkan oleh perusahaan. Apabila seorang pegawai telah memiliki keterampilan dan motivasi yang tinggi, maka hasil kerja dapat diharapkan lebih baik.

Dari keterangan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan aset yang dapat mempertahankan jalannya perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sedangkan keberhasilan kinerja dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dipercayakan kepadanya.

Mangkunegara (2009:67) mengatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan dan motivasi. Artinya bahwa kualifikasi pendidikan dan keterampilan karyawan menurut Mangkunegara adalah faktor yang turut menentukan kualitas kinerja karyawan. Sedangkan faktor lainnya adalah motivasi. Karena karyawan yang mampu dan memiliki keterampilan sesuai dengan bidang tugasnya tidak akan dapat mencapai kualitas kinerja yang optimal tanpa faktor pendorong yang ada didalam dirinya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya adalah motivasi. Seseorang bekerja tanpa motivasi, maka hasilnya tidak akan maksimal. Motivasi merupakan dorongan psikologis yang mengarahkan seseorang kearah tujuan. Motivasi dapat membuat kesadaran dalam individu muncul terarah dan bergerak mempertahankan perilaku untuk bekerja mencapai tujuan.

Dari keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa motivasi adalah kondisi yang menggerakkan seseorang untuk mencapai tujuan dari yang telah ditetapkan. Motivasi pegawai dapat dilaksanakan melalui pemberian insentif atau gaji tambahan, liburan extra, pemberian subsidi atau bantuan finansial serta fasilitas

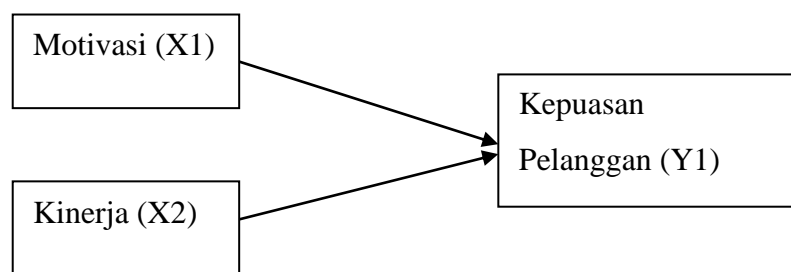
lain yang dibutuhkan (Maitland, 1994) menurut McClelland dalam (Miftah Thoha 2007:236).

Selain faktor motivasi dan kinerja yang dapat menjadi tolak ukur sebuah perusahaan masih ada faktor lain yang penting yaitu kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2004) yang seperti di kutip Tjiptono (2011: 312) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dengan harapan dan keinginannya. Setiap bisnis pada hakikatnya adalah bisnis jasa atau layanan.

Sementara pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan sesuai dengan keinginannya, yaitu berupa keramahan kemudahan, dan tepat waktu. Artinya cepat, tepat dan memuaskan.

Dari kerangka berfikir tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan akan tercipta apabila karyawan memberikan pelayanan prima kepada para pelanggan, sehingga tercipta suasana yang kondusif dan menarik untuk berkunjung dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

Dari kerangka berfikir di atas dapat digambarkan hubungan antara pengaruh motivasi dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:



*Gambar 1.1 Skema berfikir*

## 1.7 Hipotesis

Dari kerangka berfikir di atas dan berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1) Hipotesis pertama

Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon.

2) Hipotesis Kedua

Kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon.

3) Hipotesis Ketiga

Motivasi dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Swalayan Risalah Kabupaten Cirebon.

